



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN KEARSIPAN KABUPATEN BENGKALIS

Oleh:

SRI KURNIA NINGSIH

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitiannya yaitu teknik observasi, questioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Bengkalis belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan, hal ini dikarenakan indikator keberhasilan pelayanan administrasi yakni pelaksanaan pelayanan, pengelolaan prosedur pengaduan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi belum sepenuhnya tercapai. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian ditarik kesimpulan dan saran. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 14550 pengunjung, dan jumlah sampel yang didapat berdasarkan populasi tersebut dengan menggunakan rumus slovin maka didapat jumlah sampel adalah 100 pengunjung. Pelayanan Administrasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan memiliki kategori cukup baik, hal ini dilihat dari persentase rata-rata kualitatif yang berjumlah 55,0%. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis dalam mengefektifkan pelayanan administrasi disebabkan oleh Masih Manualnya Sistem Yang Digunakan Dalam Pelayanan, Banyak Peminjam Buku Yang Tidak Mengembalikan Buku Yang Di Pinjam, Banyaknya Buku Yang Rusak, Banyak Para Peminjam Buku Yang Tidak Mau Mengikuti Aturan Yang Diberlakukan Di Perpustakaan, Sanksi Yang Diterapkan Tidak Menimbulkan Efek Jera, Petugas yang kurang ramah dalam melayani pengunjung.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi